



**Informe de resultados de la
Gestión por Procesos 2015 en la
Universidad Internacional de Andalucía**

Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2015
Universidad Internacional de Andalucía

Índice

I. Introducción (pág. 1)

II. Actualización de los mapas de procesos clave (pág. 2)

III. Procesos clave e indicadores de las áreas de la UNIA (pág. 2-11)

IV. Análisis de resultados de indicadores (pág. 12-17)

V. Conclusiones (pág. 18-19)

ANEXO

Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2015

Universidad Internacional de Andalucía

I. Introducción

El Informe que sobre la gestión por procesos se ha realizado en 2015, recoge las actualizaciones que se han llevado a cabo sobre los procesos clave de las distintas unidades funcionales de la Universidad Internacional de Andalucía; actualmente algunas de éstas han manifestado, que como consecuencia de algunos cambios producidos en la gestión de la Institución, sus procesos se encuentran en fase de estudio, ya que algunas de sus actividades o bien se han anulado o están en proceso de modificación.

Se reflejan también los resultados de los indicadores asociados a los procesos, que de forma anual, junto con sus evidencias, se presentan a la Gerencia por los responsables; algunos de ellos forman parte de los compromisos adquiridos por el Personal de administración y servicios en la Evaluación del Desempeño, siendo éste uno de sus factores de evaluación.

La información contenida sigue la misma estructura que años anteriores:

1. Actualización de mapas de procesos clave
2. Catálogo de procesos clave e indicadores
3. Análisis de resultados de indicadores

Este informe está en función de los objetivos y requerimientos marcados desde la Gerencia, relativos al cumplimiento del Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, del Contrato Programa, objetivo 2.2.1 de Innovación, suscrito entre la CICE y la UNIA y el Plan Estratégico 2010-2014 de la UNIA, *“Consolidar un modelo de gestión eficiente, innovador y comprometido con los recursos humanos”* que en recoge en la línea 13.1 *“Consolidación del modelo de la gestión por procesos y la normalización de los procedimientos”*.

II. Actualización de mapas de procesos clave

A pesar de los cambios producidos en la gestión de algunas de las actividades de la UNIA, habría que destacar que son pocas las modificaciones que se han visto reflejadas este año en los mapas de procesos clave de las diferentes unidades funcionales, bien por la actualización de sus procesos o por su anulación, con la consiguiente actualización o anulación en la medición de sus indicadores.

El número de procesos clave ha pasado de 64 en 2014 a 61 a finales de 2015, ya que algunos aún se encuentran en fase de estudio para determinar en función de las diferentes variables que se han ido presentando e influido en sus procesos, por tanto, no se han presentado los resultados de aquellos indicadores que están asociados a dichos procesos, ya que no han sido objeto de medición.

A continuación se indican las áreas en las que se reflejan alguna actualización en sus procesos :

1.1 Innovación

Las modificaciones producidas en esta área son la consecuencia de la anulación de algunas de las actividades que se venían realizando hasta la fecha en dos de sus procesos clave:

- **Virtualización de materiales y recursos educativos digitales**
- **Puesta en marcha, seguimiento y soporte didáctico metodológico**

Dicha revisión pone de manifiesto la posibilidad de anular ambos e incorporar uno nuevo con aquellas actividades que efectivamente se están gestionando y que se han actualizado.

1.2 Cooperación

La Unidad de Cooperación actualiza su mapa de proceso con la anulación del proceso clave de Asistencia técnica al Grupo de Universidades La Rábida, aunque sus actividades sigan realizándose en el Vicerrectorado de Internacionalización y Grupo La Rábida.

III. Procesos Clave e indicadores de las áreas de la UNIA

A continuación se relacionan los 61 procesos clave y cada uno de los indicadores asociados, que a 31 de diciembre de 2015 han sido presentados por los responsables de cada una de las áreas/unidades funcionales de la Universidad.

1. ÁREA: APOYO EQUIPO DE GOBIERNO (4)

- **AEG.1: Asistencia a órganos de gobierno**
 - AEGPC01.1: Tasa de confirmaciones de citas y reuniones de los cargos con personas externas de la UNIA
 - AEGPC01.2: Control de uso del coche oficial
 - AEGPC01.3: Control del consumo de gasolina del coche oficial
- **AEG. 2: Gestión de la Comunicación del Equipo de gobierno**
 - AEGPC02: Total de comunicaciones vía e-mail realizadas a la Comunidad Universitaria.
- **AEG. 3: Gestión de solicitudes de citas y reuniones**
 - AEGPC03: Tasa de actividades institucionales informadas sobre el total de actividades institucionales comunicadas.
- **AEG.4: Organización de actos**
 - AEGPC04: Tasa de actos difundidos por email sobre el total de actos organizados institucionalmente.

2. ÁREA: GERENCIA (8)

- **GER. 1: Planificación y dirección de la ejecución presupuestaria**
 - GERPC01: Presentar el anteproyecto de presupuesto de la Universidad al Consejo de Gobierno antes del 30 de noviembre de cada año.
- **GER. 2: Planificación y gestión de la contratación**
 - GERPC02.1: Elevar a Consejo de Gobierno un Plan de medidas para la eficiencia del gasto.
 - GERPC02.2: Tasa de contratos que supongan una optimización de los recursos sobre el total de contratos realizados.
- **GER. 3: Planificación y dirección de RR.HH.**
 - GERPC03: Adopción de medidas que representen un avance en la carrera profesional del PAS.
- **GER. 4: Planificación de la formación y desarrollo del PAS**

- GERPC04.1: Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe sobre Gestión por competencias antes del 30 de junio del año siguiente.
 - GERPC04.2: Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución del Plan de Formación antes del 30 de junio del año siguiente.
 - **GER.5: Dirección de Servicios Generales**
 - GERPC05: Adopción de medidas para la puesta en valor y mejora de los servicios y difusión de las residencias de la Universidad.
 - **GER.6: Rendición de cuentas**
 - GERPC06: Presentación de la rendición de cuentas auditadas a Consejo de Gobierno antes del 1 de junio de cada año.
 - **GER.7: Seguimiento y control de la gestión por procesos**
 - GERPC07: Presentación anual del Informe de Gestión por Procesos al Consejo de Gobierno.
- Todos los procesos anteriores, salvo el que a continuación se relaciona, se encuentran en fase de estudio y sus indicadores este año no han tenido medición -
- **GER.8: Gestión de Becas de prácticas profesionales**
 - Gestión de la concesión de las 1000 prácticas profesionales en el plazo máximo de 2 meses.
 - Elaboración de un Protocolo para la Gestión de incidencias en las Prácticas Profesionales.
 - Gestión de correo electrónico de atención al programa de Prácticas Profesionales en Empresa.

Proceso de apoyo-1: Registro

- REGPC01.1: Tasa de actuaciones registradas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas.
- REGPC01.2: Tasa de registros incompletos respecto del total de registros.

3. ÁREA: CONTROL INTERNO - (1)

- **CIN.1 Control Interno**
 - CINPC01: Nº de actas de fiscalización de las cuentas de tesorería levantadas cuatrimestralmente.

- CINPC02: Control financiero permanente.

4. ÁREA: GESTIÓN ECONÓMICA Y RECURSOS HUMANOS (15)

4.1 Subárea: Gestión Económica

- **GEC.1: Gestión de Ingresos**
 - GECPC01.1: Tasa de cobros registrados antes de 16 días.
 - GECPC01.2: Tasa de justificantes de ingresos erróneos
- **GEC.2: Gestión de Gastos Menores**
 - GECPC02.1: Tasa de obligaciones reconocidas contabilizadas antes de 16 días.
 - GECPC02.2: Tasa de justificantes de gastos erróneos
- **GEC.3: Liquidación de Honorarios a Profesores**
 - GECPC03: Tasa de liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro
- **GEC.4: Contratación**
 - GECPC04.1: Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado.
 - GECPC04.2: Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento abierto.
- **GEC.5: Gestión de Convenios**
 - GECPC05.1: Tasa anual de error en las subidas de las modificaciones de las propuestas de convenios al Campus Virtual. -
- **GEC.6: Gestión de Subvenciones**
 - GECPC06.1: Tasa anual de error en las solicitudes de subvención presentadas.

- Los procesos de convenios y subvenciones se encuentran en fase de estudio y sus indicadores este año no han tenido medición -

4.2 Subárea: Recursos Humanos

- **RR.HH. 7: Gestión de Nóminas**
 - RRHH.07.1: Tasa media de errores en el pago de las nóminas

- RRHH07.2: Tiempo medio de comunicación a través del Sistema RED de los partes de IT de los trabajadores de la UNIA.
- **RR.HH. 8: Gestión de Personal**
 - RRHH08.1:Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos.
 - RRHH08.2:Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios externos.
 - RRHH08.3:Tiempo de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de Wcronos desde su tramitación por Gerencia/Vicegerencia
- **RR.HH. 9: Gestión de Ayuda de Acción Social**
 - RRHH09: Tasa de solicitudes de ayudas de acción social de anticipos reintegrables presentadas anualmente antes del 15 de cada mes que han sido incluidas en la nómina del mes en curso sobre el total de solicitudes de ayudas de acción social de anticipos reintegrables recibidos en dicho plazo.
- **RR.HH. 10: Coordinación de las acciones en la Gestión por Procesos**
 - RRHH10: Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos.
- **RR.HH. 11: Coordinación de las acciones en la Gestión por Competencias**
 - RRHH11.1: Tasa anual de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación de competencias realizadas y enviadas al PAS.
- **RR.HH. 12: Gestión Formación del PAS**
 - RRHH12.1: Tasa anual de errores en los certificados de formación emitidos y enviados al PAS sobre el total de certificados.
 - RRHH12.2: Tasa anual de actividades formativas encuestadas sobre el total de actividades formativas realizadas.
 - RRHH12.3: Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 23 días sobre el total de actividades formativas, objeto de liquidación, realizadas.

4.3 Subárea: Prevención de Riesgos Laborales

- **PRL. 1: Evaluación de la prevención de riesgos laborales**
 - PRLPC01: Plan de Prevención

- **PRL. 2: Planificación de emergencias**
 - PRLPC02: Implantación de los Planes de autoprotección en todas las Sedes
- **PRL. 3: Coordinación de la vigilancia de la salud**
 - PRLPC03: Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados

- Se mantienen los indicadores de esta subárea pero este año no han tenido medición -

5. ÁREA: GESTIÓN ACADÉMICA (6)

- **GAC.1: Gestión de propuestas de actividades de extensión universitaria**
 - GACPC01: Tasa de Informes de Campus adjuntados a Propuestas de actividades académicas remitidas a las Comisiones de Posgrado y de Extensión, en tiempo y forma.
- **GAC.2: Gestión de admisión y matriculación**
 - GACPC02.1: Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios gestionados por el área.
 - GACPC02.2: Tasa de alumnos de Títulos propios de posgrado que, habiendo formalizado la matrícula en los plazos y forma establecidos con carácter general, sean dados de alta en el campus virtual previamente al inicio de la actividad académica.
- **GAC. 3: Gestión de Becas**
 - GAC.3.1: Tasa de notificaciones comunicando a los interesados las propuestas provisionales de adjudicación y denegación realizada en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la emisión del Acta de la Comisión de Becas.
 - GAC.3.2: Tasa de notificaciones comunicando a los interesados la recepción de su solicitud de beca, realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a dicha recepción.
- **GAC.4: Gestión de Planes de Estudio**
 - GACPC04.1: Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de Profesorado y de alumnos de estudios de posgrado en los items, dentro del bloque "Desarrollo del curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el área.
 - GACPC04.2 Tasa de actas de evaluación incorporadas y cerradas en el expediente académico del estudiante(UXXI Académico), en un plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la entrega de las Actas en el Registro, General o Auxiliar, de la Universidad.
- **GAC.5: Gestión de Títulos Propios**

- GACPC05.1: Tasa de Diplomas de aprovechamiento emitidos dentro del plazo establecido (15 días hábiles desde la recepción de las Actas de Evaluación).
- **GAC.6: Gestión de Títulos Oficiales**
 - GAC.6.1: Tasa expedientes de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados dentro del plazo de 20 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el número total de solicitudes de Títulos tramitados.

6. ÁREA: GESTIÓN DE LAS TIC (4)

- **TIC.1: Adquisiciones**
- TIC.1.1: Nivel de satisfacción de los usuarios del Área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el Área.
- **TIC.2: Asistencia a Usuarios/Clientes**
 - TIC.2.1: Tiempo medio en el que el usuario recibe una comunicación indicándole que su petición está siendo tramitada por el responsable de gestionar la incidencia.
- **TIC.3: Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información**
 - TIC.3.1: Tiempo de disponibilidad de los servicios TIC proporcionado por la UNIA.
- **TIC.4: Administración y Servicios**
 - Tasa de BD Oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD.

7. ÁREA: INNOVACIÓN DOCENTE Y DIGITAL (4)

- **INN.1: Asistencia técnica a usuarios**
 - INNPC01: Tasa de incidencias resueltas
- **INN.2: Virtualización de las acciones formativas**
 - INNPC02: Tasa de acciones virtualizadas en plazo.
- **INN.3: Gestión de las acciones formativas**
 - INNPC03: Resultados de encuestas de satisfacción de las acciones formativas.
- **INN.4: Gestión de proyectos de innovación docente**
 - INNPC05: Número de proyectos tecnológicos y de innovación puestos en marcha.

8. ÁREA: PLANIFICACIÓN Y CALIDAD (3)

- **PCA.1: Estudios de Satisfacción**
 - PCAPC01: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el Área y remitidos al Vicerrector de Planificación y Calidad.
- **PCA.2: Evaluación**
 - PCAPC02: Actualización de datos de la UNIA para el Sello EFQM.
- **PCA.3: Gestión y Soporte de Dirección Estratégica**
 - PCAPC03: Elaboración del Informe de seguimiento del Plan Estratégico del período 2012
- Este proceso se encuentra en fase de estudio y su indicador no ha tenido medición.

9. ÁREA: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN (3)

- **GCO.1: Gestión de la Comunicación**
 - GCOPC01.1: Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos con la memoria de medios de comunicación conjunta, estudiando los impactos publicados por Campus en 2015.
 - GCOPC01.2: Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa a través de la web institucional.
- **GCO.2: Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual UNIA**
 - GCOPC02: Tasa de desvío en el tiempo de realización de proyectos
- Se mantiene el indicador pero este año no ha tenido medición -
- **GCO.3: Control de difusión y gestión de proveedores**
 - GCOPC03: Tasa anual de elementos visuales sostenibles (impresión + digital)

10. ÁREA: ACCIÓN CULTURAL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL (2)

- **ACP.1: Gestión de las Actividades Culturales**
 - ACP.1.1: Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4.

- ACP.1.2: Incluir en la programación, al menos, un 5% de proyectos o propuestas copyleft.
- **ACP.2: Gestión de Actividades de ArteyPensamiento**
 - ACP.2.1: Tiempo medio de respuesta a las acciones propuestas de actividades culturales.
 - ACP.2.2: Número total de proyectos de UNIA Capital Riego

11. ÁREA: CRAI (4)

11. 1 Biblioteca

- **CRA .1: Acceso al Documento**
 - CRA.1.1: Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario
- **CRA.2: Proceso Técnico**
 - CRA.2.1: Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico.
 - CRA 2.2: Tasa de documentos (Libros, CDS, CDROMS, DVDS) catalogados y puestos a disposición del público sobre total de documentos de este tipo ingresados y registrados en la Biblioteca.

11.2 Audiovisuales

- **CRA.3: Producción Audiovisual**
 - CRA.3.1: Tasa de vídeos producidos y subidos a UNIAtv que han sido incorporados a sitios web y blogs ajenos.

11.3 Publicaciones

- **CRA.4: Gestión de Publicaciones**
 - CRA.4.1: Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por diferentes medios de difusión.
 - CRA.4.2: Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA

12. ÁREA: SERVICIOS GENERALES (6)

12.1 Residencia

- **SGE.1: Gestión de Residencia**
 - SGE.1.1: Tasa anual de adecuación de alojamientos de los servicios de residencia solicitados.
- **SGE.2: Gestión de Restauración**
 - SGE.2.1: Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitados/detectados.

12.2 Mantenimiento

- **SGE.3: Mantenimiento correctivo**
 - SGE.3.1: Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas

12.3 Conserjería

- **SGE.4: Gestión de Espacios**
 - SGE.4.1: Grado de satisfacción en las encuestas del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y del mobiliario".
- **SGE.5: Gestión de almacén**
 - SGE.5.1: Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén.
- **SGE.6: Gestión de la Correspondencia**

- Este proceso se mantiene pero este año no ha tenido medición -

13. UNIDAD DE COOPERACIÓN (1)

- **COOP.1: Gestión de Proyectos de Cooperación**
 - COOPC01.1: Tasa de errores en la formulación de proyectos de cooperación.
 - COOPC01.2: Realizar Protocolos de gestión de movilidad de Programas Europeos y del Plan Propio de Movilidad del Personal de administración y servicios.

IV. Análisis de resultados de indicadores

El análisis de los resultados obtenidos en los indicadores que se han medido en 2015 se realiza por cada unidad funcional de la Universidad, indicando en cada caso su cumplimiento y valoración; se adjunta como Anexo un informe descriptivo extraído del SigED donde se reflejan los datos generales de cada indicador, valores base y objetivo y los resultados de cada uno; estos datos junto con sus evidencias han sido aportados por los responsables de área o unidad funcional.

Área de Apoyo al Equipo de Gobierno

De los 6 indicadores que se presentan, cuatro cumplen con los valores objetivos establecidos desde el área para 2015; dos de ellos no consiguen superar el valor base, siendo estos:

- *AEGPC02.1: Total de comunicaciones vía email realizadas a la Comunidad Universitaria.*
La responsable del indicador informe que no se ha conseguido por el cambio del servidor y pérdida de algunos de los datos contenidos en el mismo. Desde la Vicegerencia se indica que para el próximo año sería conveniente reformular o anular dicho indicador.
- *AEGPC03.1: Tasa de actividades institucionales informadas sobre el total de actividades institucionales comunicadas.*
Aunque no mantiene el valor base que se propone cumple con el 100% de la tasa propuesta. Desde la Vicegerencia se le indica igualmente que reformule el indicador ya que no depende directamente del área el conseguir su objetivo.

Las evidencias aportadas (listados, plantillas de control con los resúmenes de gastos, resultados de la agenda compartida, Joomla) justifican los resultados que se indican en el informe presentado.

Área de Gerencia

Los cambios producidos en la estructura del área de Gerencia tiene como consecuencia que sus procesos se encuentren en fase de estudio; por tanto, no presenta en 2015 los resultados de los indicadores asociados a sus procesos, salvo aquellos que se miden desde la Oficina de Prácticas Profesionales, incluida en esta área y que están asociados al proceso clave de **Gestión de becas de prácticas profesionales**.

Según se informó el año anterior, este proceso surge a raíz del convenio realizado con el Servicio Andaluz de Empleo, tras la aprobación del Programa Emple@Joven y la <<Iniciativa @mprende+>>.

Una vez superados los indicadores que se establecieron en 2014 para la medición del mismo, han sido sustituidos en 2015 por los siguientes:

- Gestión de la concesión de las 1000 prácticas profesionales en el plazo máximo de 2 meses.
- Elaboración de un Protocolo para la gestión de incidencias en las prácticas profesionales.

- Gestión del correo electrónico de atención al programa de prácticas profesionales en empresa.

Los resultados de estos indicadores presentan valores positivos respecto de los valores propuestos aportando evidencias suficientes para verificar su cumplimiento.

El proceso de apoyo Gestión del Registro, sigue integrando a su personal en el área de Gerencia desde 2011. Los datos que se presentan reflejan los resultados obtenidos en cada uno de los Campus, salvo el Campus de Málaga que en 2015 no ha aportado ningún resultado, dado que siguen un sistema de gestión diferente. Este hecho es puesto de manifiesto por la coordinadora y responsable de los indicadores, argumentando que necesita una reunión con la Gerencia para poder solventar el problema, vista la necesidad de homogeneizar los procedimientos de gestión en todos los Campus.

Por ello, el primer indicador que mide este proceso: *Tasa de registros incompletos respecto del total de registros*, no cumple de forma conjunta con los valores base establecidos, por lo que el indicador no está cumplido.

El cuanto al segundo indicador *Tasa de registros incompletos respecto del total de registros*, tiene valores positivos de cumplimiento y las evidencias presentadas justifican su cumplimiento.

Área de Control Interno

Durante el periodo 2015 se han mantenido los dos indicadores que se presentaron el año anterior; El primero de ellos CINPC01: Nº de actas de fiscalización de las cuentas de tesorería levantadas cuatrimestralmente, ha cumplido con el valor objetivo propuesto, 2 actas cuatrimestrales; se presentan a esta Sección las dos actas y su justificación económica.

Respecto del segundo indicador, CINPC02: Control financiero permanente, el responsable del mismo, informa a la Vicegerencia sobre la conveniencia de modificarlo para el próximo año, ya que resulta complicado compatibilizar el plazo de entrega del resultados del indicador, con la entrega del Informe Anual de Resultados sobre el control financiero, que será durante el primer trimestre del ejercicio presupuestario siguiente.

En vista de lo anterior, desde la Vicegerencia se propone la sustitución de este indicador para 2016.

Área de Gestión Económica y Recursos Humanos

Como viene siendo habitual en esta área, los resultados de los indicadores se presentan agrupados en las subáreas de gestión económica y de recursos humanos.

α. Subárea de Gestión económica

De los 6 procesos de gestión económica que forman parte del mapa de procesos del área, sólo 4 de ellos presentan medición de sus indicadores. Los resultados de los indicadores de los procesos de convenios y subvenciones no han sido presentados; el Director del área informa que este hecho se debe a las modificaciones que se han producido en su gestión a lo largo del año, proponiendo la modificación de los procesos, y por tanto, la sustitución de sus indicadores para 2016.

El resto de procesos mantiene los mismos indicadores que el año pasado aunque no todos tienen resultados positivos. El indicador GECPC01.1 Tasa de cobros registrados antes de 16 días, no cumple con los valores propuestos; El Director del área informó a principios de año que el indicador se vería afectado por la falta de personal en Baeza encargado de la gestión de ingresos, puesto que se ocupó a principios del mes de junio, por lo que todas las operaciones hasta la fecha se hicieron a posteriori.

El resto de indicadores de la subárea presentan resultados positivos; los resultados de los indicadores GECPC01.2, GECPC02.1 y GECPC02.2 superan los valores objetivos propuestos; las evidencias presentadas, extractos y justificantes de Sorolla, son claras y suficientes para su valoración positiva.

En cuanto a los dos indicadores que miden el proceso de contratación, GECPC04.1 y GECPC04.2, el primero de ellos, *Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado*, aunque no ha obtenido el valor objetivo si mantiene el valor base; en cuanto al segundo, *Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento abierto*, según informa el Director del área, en este ejercicio no se ha llevado a cabo ninguna licitación por este procedimiento.

Desde el segundo semestre de 2015 los procesos de gestión de convenios y subvenciones han sufrido modificaciones en su gestión, motivo por el cual en 2015 no se han medido sus indicadores de calidad. Actualmente se encuentra en estudio su pertenencia o no al mapa de procesos del área para 2016.

b. Subárea de Recursos Humanos

Los resultados que se han presentado en esta subárea pertenecen a la medición de indicadores de las Secciones de Personal y Nóminas y de Planificación y formación de RR.HH., como ya ocurrió en 2014, no se han medido aquellos que pertenecen a la Sección de Prevención de Riesgos Laborales, aunque se mantienen dentro del conjunto de los procesos clave de PRL.

Todos los indicadores presentados por las dos primeras secciones presentan resultados positivos, en algunos casos al 100% de su cumplimiento, en otros superando el valor objetivo establecido.

Las evidencias que se aportan (Informes, Oficios, Facturas, liquidaciones, Reparos del Servicio de Control Interno, Registros del sistema RED, Registros de entrada, Aplicación Wcronos ...) ponen de manifiesto que son claras y suficientes para valorar como positivo sus resultados, y por tanto, el cumplimiento de todos ellos.

Área de Gestión Académica

Tras la modificaciones producidas en los indicadores el año pasado, en 2015 se mantienen los mismos indicadores en cada uno de los 6 procesos de esta área.

De los 9 indicadores del área, 8 de ellos presentan resultados superiores a los valores objetivos propuestos; los resultados se justifican por los Informes presentados por la Directora del área y los responsables de los indicadores y, a través de los informes extraídos de Universitas XXI académico e Informe del área de planificación y calidad.

Por tanto, podemos decir que la medición de los indicadores presentan valores positivos de cumplimiento, y sus evidencias son claras y suficientes para su validación.

Área de Gestión de las TIC

Los resultados de los 4 indicadores presentan valores positivos de cumplimiento, 3 de ellos superan los valores establecidos y uno de ellos mantiene el valor base.

Las evidencias aportadas (tickets, informes y archivos LOG), son claras y suficientes para verificar su resultado.

Área de Innovación

Como ya enunciamos en un apartado anterior, las modificaciones en la gestión que se están produciendo conduce a una revisión de sus procesos, con la posible anulación de dos de ellos como consecuencia de la desaparición de algunas de sus actividades.

Por ello, en 2015 no se han presentado los indicadores que años anteriores medían los procesos de *Virtualización de materiales y recursos educativos digitales* y *Puesta en marcha, seguimiento y soporte didáctico metodológico*, siendo estos:

- INNPC04: Tasa de materiales y recursos digitales virtualizados
- INNPC06: Tasa de acciones formativas implantadas en el Espacio Virtual de Aprendizaje.

Desde el área se pone de manifiesto la intención de realizar una revisión y actualización de sus procesos, y por tanto de sus indicadores, para 2016.

De los 4 procesos restantes se mantienen los mismos indicadores que el año anterior; 2 de ellos superan el valor base y otros dos obtienen el 100% de su cumplimiento. Las evidencias presentadas por el responsable (Informes realizados desde el área, Sistema de encuestas LimeSurvey ...) son claras y suficientes para valorar positivamente el cumplimiento de los resultados obtenidos.

Cuatro de los 6 indicadores que se presentan han alcanzado el 100% de su cumplimiento, mientras

que los 2 indicadores restantes mantienen el valor base establecido. Por tanto, la valoración de sus resultados es positiva, y se han alcanzado los valores objetivos propuestos. Las evidencias que se aportan desde el área (Informes realizados desde el área, Sistema de encuestas LimeSurvey ...) son suficientes y acreditan el cumplimiento de los resultados de todos los indicadores.

Área de Planificación y Calidad

En 2015 de los 3 procesos que conforman el mapa de procesos clave se han presentado sólo los resultados de los indicadores que corresponden a :

- PCA.1: Estudios de satisfacción
- PCA.2: Evaluación

La Responsable de la Sección manifestó a comienzos de año que el indicador que mide el proceso Gestión y Soporte de Dirección Estratégica se dejará en suspenso en 2015, retomándose cuando se ponga en marcha el procedimiento de control y seguimiento del mismo.

Los resultados de los dos indicadores que se presentan cumplen con los valores propuestos, obteniendo el 100% de su cumplimiento; sus evidencias, web del Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Evaluación y Responsabilidad Social, ratifican los resultados presentados y su valoración positiva.

Área de Gestión de la Comunicación

Los resultados que se presentan corresponden a 2 de los 3 procesos del área; como ya ocurrió en 2014, este año, el proceso de *Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual de la UNIA*, no se ha medido, la persona responsable del mismo sigue en excedencia.

Los indicadores del proceso de Gestión de la comunicación presentan resultados superiores a los valores objetivos establecidos; el primero de ellos, GCOPC01: *Análisis cuantitativo-cualitativo de la base de datos con la memoria de medios de comunicación conjunta, estudiando los impactos publicados*, se siguen presentando distribuidos por campus.

En el caso del indicador GCOPC02: *Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa a través de la web institucional*, los resultados desglosados según la red social, Facebook y Twitter, continuando la dinámica de años anteriores siguen superando en ambos casos los valores objetivos, sobre todo en Twitter que del 55% que se proponía ha alcanzado el 82,65.

Por tanto, los resultados obtenidos y sus evidencias, claras y suficientes, hace que éstos tengan una valoración positiva en su cumplimiento.

En cuanto al proceso del Control de difusión y gestión de proveedores, su indicador GCOPC03: *Tasa anual de elementos visuales sostenibles (impresión+digital)*, consigue el valor establecido y sus evidencias son suficientes para valorarlo de forma positiva.

Área de Gestión Cultural y Participación Social

Se mantienen los 2 indicadores presentados el año anterior en el proceso de Gestión de actividades culturales, mientras que, de los dos indicadores que miden el proceso de Gestión de actividades de Arte y Pensamiento, se sustituye el indicador *ACP.2.2: Total de proyectos coproducidos* por el *Número total de proyectos de UNIA Capital Riego*.

La valoración de los cuatro indicadores es positiva, puesto que tanto sus resultados evidencian que cumplen con los objetivos propuestos y sus evidencias así lo demuestran.

Área CRAI

La medición en 2015 de todos los indicadores en cada subárea presentan resultados por encima de los valores objetivos que se propusieron a principios de año. Las evidencias que se aportan por su responsable, Informes, enlaces con URL y Base de datos del CRAI, verifican estos valores y su valoración positiva en la evaluación.

Área de Servicios Generales

Los resultados que se presentan por los responsables de cada uno de los servicios de Residencia/Restauración, Mantenimiento y Conserjería miden cada uno de los indicadores de 5 de los 6 procesos del mapa de procesos clave del área.

En 2014, el indicador *SGEPC.6.1 Entregar la correspondencia y los envíos recibidos en Conserjería, en Correos o en las empresas de mensajería*, quedó anulado; en 2015 no se ha sustituido por otro, por lo que este proceso no ha tenido medición.

Los datos aparecen distribuidos por Campus y en cada caso obtienen resultados positivos, según los valores objetivos establecidos en cada indicador; las evidencias aportadas (Sistema de tickets, informe del responsable, estadillos etc.) son suficientes para valorar positivamente su cumplimiento.

Unidad de Cooperación

En el mapa de procesos de esta Unidad se anula el proceso clave *COOP.2 Asistencia técnica al Grupo La Rábida*, que fue incorporado a esta Unidad desde 2013.

De los dos indicadores que se presentaron el año pasado del proceso de *Gestión de proyectos de cooperación*, se mantiene el indicador *Tasa anual de errores en la formulación de proyectos de cooperación*, y se anula el *COOPC01.2: Desarrollo de convenios internacionales y de cooperación al desarrollo*.

En ambos casos, los resultados presentados de este indicador tienen una valoración positiva, sus evidencias son suficientes para dar por cumplido el valor objetivo.

V. Conclusiones

Concluida la fase de recogida de resultados de indicadores y realizada su revisión, y posterior validación por la Vicegerencia, como ya hemos comentado anteriormente, continúa la disminución desde 2013, la progresiva disminución de procesos clave de la Universidad (61 procesos clave a finales de 2015).

Esta disminución es la consecuencia de la propia dinámica que genera este modelo de gestión; las actualizaciones que progresivamente se van produciendo, hacen igualmente que se reduzca el número total de indicadores, pasando de 83 en 2014 a 72 en 2015.

Los resultados que se alcanzan este año en la mayoría de las unidades funcionales, mantienen o superan los valores objetivos que se proponían a comienzos de año, sólo algunos indicadores del área de Gestión económica y Registro, no cumplen con los valores establecidos.

Vemos a continuación el número total de procesos clave por área y el porcentaje de aquellos indicadores que han tenido resultados superiores al valor objetivo que se proponía, incluyendo aquellos de carácter binario que se han cumplido.

ÁREAS	Indicadores Procesos Clave	Porcentaje de Indicadores con resultados superiores al valor objetivo (*)
Apoyo al Equipo de Gobierno	6	33,33%
Gerencia: Oficina Prácticas Profesionales	3	100%
Control interno	2	50%
Gestión económica y Recursos Humanos:		
- Gestión Económica	9	33,33%
- Recursos Humanos	11	81,82%
Gestión académica	9	88,89%
Gestión de las TIC	4	75%
Innovación	4	75%
Planificación y Calidad	2	100%
Gestión de la Comunicación	3	66,66%
Acción Cultural y Participación Social	4	100%
CRAI	6	100%
Servicios Generales	5	80%
Unidad de Cooperación	2	50%
Registro	2	50%
TOTAL	72	

(*) Se incluyen indicadores con valores binarios positivos

De las actualizaciones producidas en los procesos de algunas áreas y analizados los resultados de los indicadores en 2015, se realizan algunas consideraciones que habría que tener en cuenta para el próximo año.

Entendida la gestión por procesos como un modelo de gestión que implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de una organización y de sus actividades, sería necesario que aquellas unidades funcionales de la UNIA que tienen sus procesos en estudio por los cambios producidos en su gestión, realizaran la actualización de sus mapas de procesos en 2016 y, por tanto, la revisión y actualización de sus indicadores; entendemos que con ello, se contribuirá a aumentar no sólo la capacidad de la Universidad sino también su rendimiento, y con ello, la mejora de los servicios.

Así mismo, sería conveniente que los responsables de los indicadores asociados a los procesos actualizaran aquellos que tengan superados su cumplimiento; hay que destacar que al estar ligado al Complemento de productividad los resultados de los indicadores asociados a la gestión por procesos, por ser uno de los factores de la Evaluación del Desempeño del PAS, éstos, tienen su reflejo en la propuesta de indicadores que se realiza a comienzos de año.

ANEXO

Indicadores AEG -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
AEGPC01.1 Tasa de confirmaciones de citas y reuniones de los cargos con personas externas de la UNIA	Controlar todas las reuniones y citas de los cargos y dar imagen de seriedad de la Institución	Tasa=Nº de correos de confirmación x100/Nº total de anotaciones de citas con personas externas de la UNIA	Jefa de Gabinete	agenda y correos electrónicos de confirmación	Gestión por procesos	Anual	Medir	Establecer el valor base	90.92

Datos indicador

AEGPC01.2 Control de uso del coche oficial	Continuar con la optimización del servicio del conductor de la UNIA, trasladando a cargos y personal de la Universidad y realizando servicios varios en los que se necesite transporte	Suma mensual de traslados y actividades realizadas exceptuando los traslados al Rector	Jefa de Gabinete	Plantilla cumplimentada	Gestión por procesos	Mensual	64	Mantener el valor base	70
--	--	--	------------------	-------------------------	----------------------	---------	----	------------------------	----

Datos indicador

AEGPC01.3 Control del consumo de gasolina	Control del uso y consumo del vehículo oficial	Sumatorio de gasto de gasolina del año y sumatorio de kilómetros realizados por el coche oficial en el año 2013	Jefa de Gabinete	Cuadro con resumen de gastos de gasolina y kilómetros realizados	Gestión por procesos	Mensual	4.575€ de gasto de gasolina en 36.100Km. de recorrido (0.12 el Km.)	Medir	3.131 € en 36.350Km. de recorrido (0.08 el Km.)
---	--	---	------------------	--	----------------------	---------	---	-------	---

Datos indicador

AEGPC02.1 Total de comunicaciones vía email realizadas a la Comunidad Universitaria	Mantener la fiabilidad en el flujo de comunicación de los cargos hacia la comunidad universitaria a través de correos electrónicos	Total de comunicaciones vía email realizadas a la Comunidad Universitaria	Jefe de Gabinete	Agenda, documentos, convocatorias	Gestión por procesos	Anual	6.182	Mantener el Valor Base	3.883 Este valor no es del todo fiable puesto que durante el 2015 hubo un cambio de servidor y se ha perdido, en algunos casos ese dato.
Datos indicador									
AEGPC03.1 Tasa de actividades institucionales informadas sobre el total de actividades institucionales comunicadas	Dar a conocer a todo el equipo de gobierno y departamento de prensa y comunicación, con la mayor celeridad, la disponibilidad de los cargos y sus actividades institucionales dentro y fuera de la Universidad	T = Total de actividades institucionales informadas / Total de actividades institucionales comunicadas * 100	Jefa de Gabinete	Agenda compartida	Gestión por procesos	Mensual	2.370	Mantener el Valor Base	2.116 2.116 x 100= 100%
Datos indicador									
AEGPC04.1 Tasa de actos difundidos por email sobre el total de actos organizados institucionalmente	Mantener la difusión de los actos institucionales de la Universidad con el envío de invitaciones vía email.	Tasa=Nº de actos difundidos vía email/Nº total de actos institucionales x 100	Jefa de Gabinete	Registro de envíos por correo electrónico	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%

Indicadores OPP -- Gestión por procesos									
Datos indicador									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
Elaboración de un Protocolo para la Gestión de incidencias en las Prácticas profesionales	Elaborar un protocolo para la gestión de incidencias durante el seguimiento de las Prácticas profesionales en empresa de la convocatoria	Binario	Gerencia	Protocolo	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI
Datos indicador									
GERPC08. Gestión de la concesión de las 1.000 becas de prácticas profesionales en el plazo máximo de 2 meses.	Lograr la reducción del tiempo en la concesión de las 1.000 becas de prácticas profesionales en empresa del programa emple@joven.	Fecha de finalización de los "emparejamientos entre empresarios y becarios".	Gerencia	Acuerdos firmados.	Gestión por procesos	Anual	0	1000	
Datos indicador									
Gestión del correo electrónico de atención al programa de Prácticas profesionales en empresa	Dar respuesta de correo electrónico en la atención en el programa de Prácticas profesionales en empresa	G= Total correos contestados/Total correos recibidos	Gerencia	Correo electrónico UNIA	Gestión por procesos	Anual	sin determinar	Medir	

Indicadores CI -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
CINPC01. N.º de Actas de fiscalización de las cuentas de tesorería levantadas cuatrimestralmente	Levantar cuatrimestralmente actas de fiscalización y control de todas las cuentas de Tesorería de la UNIA	N.º de cuentas de Tesorería x cuatrimestre= N.º cuentas anuales	Gerencia	Actas firmadas	Gestión por procesos	Cuatrimestral	2 actas cuatrimestrales	Mantener el valor base	2
Datos indicador									
CINPC02. Control financiero permanente	Realizar Informe anual de control de las operaciones de ingresos y gastos de los Campus	Binario	Gerencia	Informe anual	Gestión por procesos	Anual	SI	Mantener el valor base	SI

Indicadores GEC -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GECPC01.1 Tasa de cobros registrados antes de 16 días	Reducir el tiempo que transcurre entre el ingreso en las cuentas bancarias de la Univesidad y el asiento del cobro en la contabilidad	$T = \frac{\text{Sumatorio}(\text{FA}-\text{FI})}{n} \times 100$ $T = \text{Tasa}$ FI=fecha de ingreso en cuenta FA=fecha de asiento del cobro n=número de cobros	Gerencia	Extracto bancario, justificantes de ingresos	Gestión por procesos	Anual	90%	Mantener el valor base	70,58%

Datos indicador

GECPC01.2 Tasa de justificantes de ingresos erróneos	Reducir el número de justificantes erróneos	$T = \frac{E}{J} \times 100$ T=tasa E=número de justificantes erróneos J=número de justificantes generados	Gerencia	Justificantes de ingresos generados y justificantes de ingresos borrados	Gestión por procesos	Anual	2,90%	2,85%	1,67%
--	---	--	----------	--	----------------------	-------	-------	-------	-------

Datos indicador

GECPC02.1: Tasa de obligaciones reconocidas contabilizadas antes de 16 días	Reducir el tiempo de contabilización del gasto ejecutado en el sistema contable	$T = \frac{\text{Sumatorio}(\text{FA}-\text{FC})}{n} \times 100$ $T = \text{Tasa}$ FA=fecha de conformidad del gasto FC=fecha de creación del documento contable n=número de justificantes de gasto	Gerencia	Justificantes de gasto	Gestión por procesos	Anual	90,5	Mantener el valor base	98,66%
---	---	--	----------	------------------------	----------------------	-------	------	------------------------	--------

Datos indicador

GECPC02.2. Tasa de justificantes de gastos erróneos	Reducir el número de justificantes erróneos	$T = \frac{E}{J} \times 100$ T=tasa E=número de justificantes erróneos J=número de justificantes generados	Gerencia	Justificantes de gasto	Gestión por procesos	Anual	1,85%	1,80%	1,70%
---	---	--	----------	------------------------	----------------------	-------	-------	-------	-------

Datos indicador

GECPC04.1. Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado	Reducir el tiempo transcurrido entre la solicitud emitida por un servicio y la formalización el contrato por procedimiento negociado	X= Sumatorio (FFi-FSi)/n X=días FS=fecha de solicitud FF=fecha de formalización n=número de expedientes	Gerencia	Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios, Contrato firmado por distintas áreas	Gestión por procesos	Anual	50 días	45 días	50 días
Datos indicador									
GECPC04.2. Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento abierto	Reducir el tiempo transcurrido entre la solicitud emitida por un servicio y la formalización del contrato por procedimiento abierto	X=Suamtorio(FFi-FSi)/n X =días FS=fecha de solicitud FF=fecha de formalización n=número de expedientes	Gerencia	Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios - Contrato firmado por las distintas partes	Gestión por procesos	Anual	120 días	110 días	0
Datos indicador									
GECPC05.1. Tasa anual de errores en las subidas de las modificaciones de las propuestas de convenios al Campus Virtual	Mejorar la fiabilidad en la tramitación de los convenios. Establecer la tasa de error en la subida al Campus Virtual de las modificaciones de las propuestas de convenios para su tramitación antes del plazo de 3 días.	T=Número de errores/Total de mensajes x 100	Director Área gestión económica y RR.HH.	Mensajes de subida a plataforma	Gestión por procesos	Anual	12,5%	20%	---
Datos indicador									

GECPC06.1. Tasa anual de errores en las solicitudes de subvención presentadas (pendiente validar)	Mejorar en la tramitación de solicitudes de subvención. Determinar la tasa de error en las solicitudes de subvención presentadas fuera del plazo de diez días desde la instrucción que dispone su solicitud.	$T = \text{Errores en las solicitudes de subvenciones presentadas} / \text{Total de subvenciones presentadas} \times 100$	Director del Área de Gestión Económica y RR.HH.	Constancia expedida por el Jefe de Sección de Convenios y Subvenciones de la relación de subvenciones presentadas con errores. Escritos de remisión de solicitudes de subvención con registro de salida o resguardo telemático	Gestión por procesos	Anual	0%	20%	---
Datos indicador									
GECPR03.1. Tasa de liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro	Reducir las liquidaciones de honorarios a profesores que causan reintegro en las cuentas de la Universidad por errores diversos en las liquidaciones generadas	$T = E/L \times 100$ T=tasa E=número de liquidaciones erróneas L=número de liquidaciones generadas	Gerencia	Liquidaciones de honorarios generadas y documentos de reintegro	Gestión por procesos	Anual	0,55%	0,50%	0,89%

Indicadores RR.HH. -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
RR.HHPC10.1 Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos	Informar a la Gerencia de los resultados de indicadores para la elaboración por la Gerencia del Informe Final de Gestión por Procesos para la toma de razón del mismo por el Consejo de Gobierno	Binario	Gerencia	Informe de resultados de indicadores y oficio de presentación del Informe de resultados de la gestión por procesos a la Gerencia	Gestión por procesos	Anual	SI	Mantener el valor base	SI

Datos indicador

RRHHPC01. Tasa media de errores en el pago de las nóminas	Reducir la tasa de errores cometidos en el pago de los emolumentos al PAS	$t = \frac{N^{\circ} \text{ de errores detectados}}{N \text{ de trabajadores}} \times 12$	Director del Área y Servicio de C.Interno	Reparos del Servicio de Control Interno	Gestión por procesos	Anual	no hay mediciones	0,3%	0 %
---	---	---	---	---	----------------------	-------	-------------------	------	-----

Datos indicador

RRHHPC08. Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes/peticiones de los usuarios internos. Exceptuándose periodos no laborales	$Tm = \frac{\text{Sumatorio}(\text{Fecha de elaboración} - \text{Fecha de entrada})}{N^{\circ} \text{ de solicitudes o peticiones recibidas}}$	Gerencia	Fuentes de información y documentación expedida	Gestión por procesos	Anual	1,86 (valor base de 2014)	mantener valor base	1.67
---	---	--	----------	---	----------------------	-------	---------------------------	---------------------	------

Datos indicador

RRHHC08.2. Tiempo medio de respuesta a las solicitudes/peticiones de usuarios externos	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes/peticiones de los usuarios externos. Exceptuándose periodos no laborales.	Tiempo medio de respuesta=Sumatorio fecha de elaboración - Fecha de entrada del número de solicitudes/peticiones recibidas	Director Área gestión económica y RR.HH	Registro de entrada a la univesidad y archivador de solicitudes, correos electronicos	Gestión por procesos	Anual	4,55 valor base de 2014	mantener valor base	0.4
Datos indicador									
RRHHC08.3. Tiempo de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de WCronos desde su tramitación por Gerencia/Vicegerencia	Medir el tiempo de respuesta desde la autorización de Gerencia/Vicegerencia a la tramitación en WCronos	Tiempo medio de respuesta=Sumatorio Fecha de realización-Fecha de gestión por Gerencia/Vicegerencia/número de solicitudes.	Director Área de gestión económica y RR.HH.	Base de datos de WCronos	Gestión por procesos	Anual	0,13 valor alcanzado en 2014	mantener valor base	0,15
Datos indicador									
RRHHC11.1 Tasa anual de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación de competencias realizadas y enviadas al PAS	Determinar el número de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación anual de competencias realizadas y enviadas al PAS	Certificaciones erróneas/certificados emitidos + 100	Gerencia	Certificaciones de resultados de la evaluación de competencias firmadas por la Gerencia - Expedientes del PAS	Gestión por procesos	Anual	4,38%	Mantener el valor base	0%
Datos indicador									
RRHHC12.1 Tasa anual de errores en los certificados de formación emitidos y enviados al PAS sobre el total de certificados.	Mejorar el tiempo que transcurre entre la finalización de la actividad formativa y la entrega de certificadoS	T=Total de certificados erróneos / Total de certificados emitidos x 100	Gerente - Comisión de formación	Partes de asistencia - Actas de evaluación emitidas por el formador - Consultas de Meta4 La documentación se encuentra a disposición en la Sección de Formación	Gestión por procesos	Anual	sin mediciones	15%	0%
Datos indicador									

RRHHPC12.2 Tasa anual de actividades formativas encuestadas sobre el total de actividades formativas realizadas	Mejorar el tiempo que transcurre entre la finalización de la actividad formativa y la emisión de las encuestas	T=Total de actividades formativas encuestadas en un plazo =< 15 días /Total de actividades formativas	Gerencia - Comisión de formación	Plan de formación - Listas de asistentes - Base de datos LIMESURVEY - Resultados de encuestas archivadas	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%
Datos indicador									
RRHHPC12.3 Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 23 días sobre el total de actividades formativas, objeto de liquidación, realizadas.	Mejorar el tiempo transcurrido entre la recepción de las actas firmadas por el formador y la entrega de las liquidaciones que se generen al Área de Gestión Económica.	T= Total de liquidaciones de las acciones formativas generadas en un plazo de 23 días * 100 /Total acciones formativas.	Gerente – Comisión de Formación	Partes de asistencia – Actas de evaluación de actividades formativas - Liquidación firmada por el formador	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el Valor Base	100%
Datos indicador									
RRHHPC7.2. Tiempo medio de comunicación a través del Sistema RED de los partes de IT de los trabajadores de UNIA	Eficaz gestión de la nómina	TM= (Total (Días comunicación - Día recepción) / núm. Partes comunicados por RED	Gerencia, Director del Área y Servicio de C.Interno	Registros del sistema RED	Gestión por procesos	Anual	1,69 valor base de 2014	mantener valor base	0.76 días
Datos indicador									

RRHHPC9.1 Tasa de solicitudes de ayudas de acción social de anticipos reintegrables presentadas anualmente antes del 15 de cada mes incluidas en la nómina del mes en curso sobre el total de solíc. de ayudas de acc. soc. de anticipos reinteg. recibidas	Mejorar la gestión y el abono de las ayudas de acción social de anticipos reintegrables.	Total de ayudas de A.S. de anticipos reintegrables presentadas antes del 15 de cada mes, incluidas en nómina del mes en curso/total de solicitudes de ayudas de A.S. de anticipos reintegrables recibidas en dicho plazo x 100	Gerencia, Control Interno, Director del Área G. económica y RR.HH.	Solicitudes, base de datos de nómina	Gestión por procesos	Anual	100%	100 %	100%
---	--	--	--	--------------------------------------	----------------------	-------	------	-------	------

Indicadores GAC -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GACPC01. Tasa de Informes de Campus adjuntados a Propuestas de actividades académicas remitidas a las Comisiones de Postgrado y de Extensión, en tiempo y forma	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	$T = \frac{N^{\circ} \text{ Prop. Informadas}}{\text{Total de Prop.}} \times 100$	Área de Ordenación Académica	Informes, Actas	Gestión por procesos	Anual	74%	75%	79.31% 145 propuestas presentadas/115 propuestas informadas.

Datos indicador

GACPC02.1 Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios gestionados por el Área	La incorporación de las TIC para mejorar la accesibilidad del alumno	$T = \frac{N^{\circ} \text{ de Programas Académicos con proceso de automatrícula}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de Programas Académicos ofertados}} \times 100$	Área de Ordenación Académica	Informes UXXI y Campus Virtual	Gestión por procesos	Anual	71.35%	72%	96,98% 232 planes de estudios ofertados/225 con automatrículas
---	--	--	------------------------------	--------------------------------	----------------------	-------	--------	-----	--

Datos indicador

GACPC03.1 Tasa de notificaciones comunicando a los interesados las propuestas provisionales de adjudicación y denegación realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la emisión del Acta de la Comisión de Becas	Disminuir los errores de baremación de solicitudes de becas	$T = \frac{N^{\circ} \text{ de notificaciones realizadas en el plazo de 5 días desde la emisión del Acta de concesión de la beca}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de comunicaciones a realizar}} \times 100$	Área de Ordenación Académica	Correos electrónicos enviados a los solicitantes notificándoles la publicación de la propuesta provisional	Gestión por procesos	Anual	99.96%	mantener el valor base (99.96%)	99,10% 112 propuestas provisionales/111 notificadas en plazo
--	---	---	------------------------------	--	----------------------	-------	--------	---------------------------------	--

Datos indicador

GACPC03.2 Tasa de notificaciones comunicando a los interesados la recepción de la solicitud de beca, realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a dicha recepción	Obtención de referentes para la mejora del proceso de becas	$T = nN/nSr \times 100$ $nN = N^{\circ}$ de notificaciones realizadas en el plazo de 5 días; nSr : N° de solicitudes recibidas	Área de Ordenación Académica	Informe responsable Oficina Virtual, correos electrónicos enviados a los solicitantes	Gestión por procesos	Anual	86.32%	86.5%	93,70% 1365 solicitudes recibidas/1279 notificadas en plazo
--	---	--	------------------------------	---	----------------------	-------	--------	-------	---

Datos indicador

GACPC04.1 Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de Profesorado y de Alumnos de estudios de postgrado en los items, dentro del bloque Desarrollo del Curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el Área	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	Valor medio = $\frac{\text{valor ítem1} + \text{valor ítem2} + \text{valor ítem3} + \dots}{\text{número de ítems}}$	Área de Ordenación Académica	Informes	Gestión por procesos	Anual	4.05	Mantener el valor base	4,14
---	---	---	------------------------------	----------	----------------------	-------	------	------------------------	------

Datos indicador

GACPC04.2 Tasa de Actas de evaluación incorporadas y cerradas en el expediente académico del estudiante (UXXI.Académico), en un plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la entrega de las Actas en el Registro, General o Auxiliar, de la Universidad	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso así como potenciar la incorporación de las tic	$T = \frac{n^{\circ}AC}{N^{\circ}TA} \times 100$ n°AC : número de Actas cerradas en el plazo establecido n°TA: número total de Actas cerradas	Área de Ordenación Académica	Informes Registro y UXXI	Gestión por procesos	Anual	82.73%	83%	91,28% 562 actas cerradas/513 actas cerradas en plazo
Datos indicador									
GACPC05. Tasa de diplomas de aprovechamiento emitidos en el plazo establecido (15 días hábiles desde la recepción de las Actas de Evaluación)	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	T=Número de Diplomas emitidos dentro del plazo establecido/Número total de Diplomas tramitados x 100	Área de Ordenación Académica	Informes UNIVESITAS XXI Académico	Gestión por procesos	Anual	97.65%	Mantener el Valor Base	99,91% 2141 diplomas emitidos/2139 diplomas emitidos dentro del plazo
Datos indicador									
GACPC06. Tasa de expedientes de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados dentro del plazo de 20 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el número total de títulos tramitados.	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	T=Número de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados en el plazo establecido /Número total de solicitudes de títulos tramitados x 100	Área de Ordenación Académica	Expedientes de solicitudes de títulos oficiales	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100% 157 expedientes recibidos/157 expedientes revisados en plazo
Datos indicador									

<p>GACPC2.2. Tasa de alumnos de Títulos propios de posgrado que, habiendo formalizado la matrícula en los plazos y forma establecidos con carácter general, sean dados de alta en el campus virtual previamente al inicio de la actividad académica.</p>	<p>La incorporación de las tic para mejorar la accesibilidad del alumno</p>	<p>$T = \frac{\text{N}^\circ \text{ alumnos incorporados en CV antes del inicio de la actividad académica}}{\text{N}^\circ \text{ total de alumnos matriculados}} \times 100$</p>	<p>Área de Gestión Académica</p>	<p>Universitas XXI, Campus Virtual</p>	<p>Gestión por procesos</p>	<p>Anual</p>	<p>93.91%</p>	<p>94%</p>	<p>95.99% 599 alumnos matriculados/575 dados de alta en fecha</p>
--	---	--	----------------------------------	--	-----------------------------	--------------	---------------	------------	---

Indicadores TIC -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
TIC.1.1.2015: Nivel de satisfacción de los usuarios del área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el área.	Mejorar el grado de satisfacción de los usuarios que han solicitado una adquisición	Nov. sat = Suma de la puntuación de cada encuesta / Personas encuestadas que han costestado Los valores posibles de puntuación irán del 1 al 5	VINTIC/Gerencia	Ticket de las solicitudes y su respectiva encuesta de satisfacción, se acompañará de un informe final y una propuesta de mejora.	Gestión por procesos	Anual	4.40	4.40	4.67

Datos indicador

TIC.2.1.2015: Tiempo medio, en el que el usuario recibe una comunicación indicándole que su petición está siendo tramitada por el responsable de gestionar la incidencia.	Garantizar que todas las solicitudes referidas a los servicios TIC de las distintas aplicaciones y servicios telemáticos, serán atendidas en el mínimo tiempo posible.	$(i=1-n)(\text{Fecha/hora de creación incidencias}(i) - \text{Fecha-hora primera respuesta}(i)/n$	VINTIC / Gerencia	Ticket de la solicitudes y su tiempo de respuesta, se acompañará de un informe de todas las solicitudes generadas en la cola de Gestión de la identidad.	Gestión por procesos	Anual	1.30 días	1.30 días	0.47 días
---	--	---	-------------------	--	----------------------	-------	-----------	-----------	-----------

Datos indicador

TIC.3.1.2015: Tiempo de disponibilidad de los servicios TIC proporcionados por la UNIA	Garantizar la disponibilidad de las aplicaciones corporativas	Tiempo operatividad de los servicios * $100 / \text{Periodo de evaluación de disponibilidad de los servicios}$	VINTIC/Gerencia	Informe generado por el área TIC basado en el sistema de monitorización	Gestión por procesos	Anual	98% de disponibilidad	98% de disponibilidad	99,32%
--	---	--	-----------------	---	----------------------	-------	-----------------------	-----------------------	--------

Datos indicador

TIC.4.1.2015: Tasa de BD de Oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD	Garantizar la disponibilidad de los servicios asociado a las BDs Oracle durante el proceso de backup.	Número de bases de datos que utilizan RMAN* 100/Número de Base de datos de las que realizan copias de seguridad.	Archivos LOG de Recovery Manager de Oracle	Archivos LOG de Recovery Manager de Oracle	Gestión por procesos	Anual	61%	61%	61%
---	---	--	--	--	----------------------	-------	-----	-----	-----

Indicadores ID -- Gestión por procesos

Datos indicador									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
INNPC01.Tasa de incidencias resueltas	Garantizar una calidad en el servicio de incidencias y la atención al usuario	$T = \frac{\text{N}^\circ \text{ incidencias resueltas}}{\text{N}^\circ \text{ total de incidencias}} \times 100$		Informe de registro de incidencias	Gestión por procesos	Anual	97%	Mantener el valor base	100%
Datos indicador									
INNPC02. Tasa de acciones virtualizadas en plazo	Comprobar la eficacia en la implantación de acciones formativas en el espacio virtual de aprendizaje	$R = \left(\frac{\text{Número de acciones que empiezan a tiempo}}{\text{Número total de acciones formativas}} \right) \times 100$		Campus Virtual	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%
Datos indicador									
INNPC03. Resultados de las encuestas de satisfacción de las acciones formativas	Mejorar el sistema de gestión de acciones formativas y la calidad de la formación según los resultados de las mismas	$\text{Resultados encuestas satisfacción} = \left(\frac{\text{Sumatorio encuesta}}{\text{N}^\circ \text{ de preguntas}} \right) / \text{N}^\circ \text{ de acciones}$		Encuestas de satisfacción de acciones formativas	Gestión por procesos	Anual	4	Mantener el valor base	4,24
Datos indicador									
INNPC05. Número de proyectos tecnológicos y de innovación puestos en marcha	Proporcionar iniciativas y proyectos de innovación docente para el soporte de la innovación en la enseñanza y la gestión	Número total de proyectos		Registro de proyectos, comunicaciones correo electrónico, actas reuniones del área.	Gestión por procesos	Anual	8	Mantener el Valor Base	8

Indicadores CAL -- Gestión por procesos

Datos indicador									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
PCAPC01: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el área y remitidos al Vicerrector de Planificación y Calidad	Presentar y difundir los resultados de las encuestas	$T = \frac{N^{\circ} \text{ informes remitidos dentro del año}}{\text{total informes a elaborar}} \times 100$	Vicerrector de Planificación y Calidad	Informes remitidos al Vicerrector	Gestión por procesos	Anual	100%	100%	5/5=100%
Datos indicador									
PCAPC02: Actualización de datos de la UNIA para Sello EFQM .	Mantenimiento Sello EFQM	informe presentado al Vicerrectorado	Vicerrector de Planificación y Calidad	Archivo de la Sección de Planificación y Calidad	Gestión por procesos	Anual	si	SI	si

Indicadores COM -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GCOPC01. Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos con la memoria de medios de comunicación conjunta, estudiando los impactos publicados por campus en 2015.	Conocer las noticias sobre la UNIA publicadas o difundidas por los medios de comunicación social de toda la universidad y por campus, con el objetivo de analizar la repercusión general de las actividades de la UNIA a lo largo de 2014.	Número total de impactos mediáticos sobre la UNIA y por campus	Vicerrector Estudiantes y Comunicación	Base de datos con impactos mediáticos e informe del Área de Gestión de la Comunicación.	Gestión por procesos	Anual	2.200	600 Impactos mediáticos por cada campus (excepto Málaga)	9.325 impactos mediáticos recogidos por Kantar Media y 4.571 resultados según la base de datos colaborativa del Área de Comunicación (de enero a octubre) Por campus: Málaga: 277; La Rábida: 702; Baeza: 1.115; Sevilla: 1.473.

Datos indicador

GCOPC02. Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa a través de la web institucional en 2015.	Potenciar y ampliar la difusión de las actividades de la UNIA utilizando herramientas digitales de comunicación, como son las redes sociales.	T=Comunicados de prensa en FB y Twitter/Comunicados de prensa en web UNIA x 100	Vicerrector de Estudiantes y Comunicación	Listado de comunicados de prensa publicados por en la página web de la UNIA; listado de post y tuits difundidos en la página/perfil de la UNIA en Facebook y Twitter, e informe del Área de Gestión de la Comunicación.	Gestión por procesos	Anual	Facebook: 80 % Twitter: 50%	Facebook: 85% Twitter: 55%	Los valores alcanzados son una tasa de 86,4 por ciento en Facebook y un 82,6 por ciento en Twitter; del total de 478 comunicados de prensa. Las notas de prensa difundidas en Facebook han sido 413 y 395 en Twitter.
--	---	---	---	---	----------------------	-------	--------------------------------	-------------------------------	---

Datos indicador

GCOPC03.Tasa anual de elementos visuales sostenibles (impresión+digital)	Optimizar la producción gráfica de la UNIA	Líneas gráficas sostenibles (formato, tintas, tipo de papel)+líneas online x 100/Total de líneas gráficas	Vicerrector de Estudiantes y Comunicación	Informe anual de proyectos del departamento IVC	Gestión por procesos	Anual	70%	72%	71,37%
--	--	---	---	---	----------------------	-------	-----	-----	--------

Indicadores AA.CC. -- Gestión por procesos

Datos indicador									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
ACPPC01.1 Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4.	Medir el grado de satisfacción de los proveedores con respecto al servicio que da el área.	TP4=100 x P4/P TP4= 100x4/4	Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Participación Social	Encuestas del área (Vicerrectorado Planificación y Calidad), intranet.	Gestión por procesos	Anual	50%	70%	T=7/7 x 100 100%
Datos indicador									
ACPPC01.2. Incluir en la programación, al menos, un 5% de proyectos o propuestas copyleft	Potenciar la cultura copyleft y la generación de conocimiento compartido	Nº de actividades Copyleft x 100/nº total de actividades culturales anuales	Vicerrectora de Extensión Universitaria y Participación Social	Memoria anual	Gestión por procesos	Anual	6,09% (valor conseguido en 2013)	7%	6x100/85=7,05%
Datos indicador									
ACPPC2.1: Tiempo medio de respuesta a las propuestas recibidas de actividades culturales (excluidas jornadas y talleres)	Dar respuesta a todas la propuestas de actividades culturales que se presenten al área	suma de días de demora en respuesta de las propuestas recibidas /nº total de propuestas	Gerencia	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	4,75 días	Inferior a quince días (objetivo año anterior menor 20 días)	63/41=1,54
Datos indicador									
ACPPC2.2: Número total de proyectos de UNIA Capital Riego	Aumentar la participación de la Universidad en proyectos que propicien el pensamiento crítico.	Nº de proyectos impulsados desde el proyecto UNIA Capital Riego	Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Participación Social	Informe	Gestión por procesos	Anual	3	4	4

Indicadores CRAI -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
CRAIPC1.2. Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario	Conocer el tiempo medio de respuesta desde que el usuario realiza la petición documental hasta que éste se recibe en la Biblioteca	$Tm = \text{Suma de días de espera de cada gestión} / \text{N}^\circ \text{ total de gestiones}$	Gerencia	Informe con los resultados obtenidos de la consulta del programa GTIBib-SOD para el préstamo interbibliotecario.	Gestión por procesos	Anual	5,25 días	5,25 días	3,73 días

Datos indicador

CRAIPC2.1. Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico	Conocer el tiempo medio de respuesta vía correo electrónico de las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital (recursos electrónicos) por parte de los usuarios	Suma horas que transcurren entre recepción de la incidencia y la respuesta efectiva/Nº total incidencias recibidas al correo biblioteca.digital@unia.es	Gerencia, VEUYp	Informe anual con los resultados obtenidos a partir de los correos recibidos/enviados a/desde biblioteca.digital@unia.es	Gestión por procesos	Anual	8 horas	8 horas	6 horas 35 minutos
---	---	---	-----------------	--	----------------------	-------	---------	---------	--------------------

Datos indicador

CRAIPC2.2. Tasa de documentos (libros, CDS,CDROMS, DVDS) catalogados y puestos a disposición del público sobre el total de documentos de este tipo ingresados y registrados en la Biblioteca	Obtener una visión del porcentaje de documentos que se reciben en la Biblioteca y que son puestos a disposición de los usuarios. Se medirá la capacidad de la Biblioteca a la hora de poner a disposición del usuario	Documentos registrados/Documentos catalogados y puestos a disposición del público.	Gerencia, VEUYp	Informe con los resultados extraídos del Programa de Gestión de Biblioteca.	Gestión por procesos	Anual	94,43%	95%	95,87%
--	---	--	-----------------	---	----------------------	-------	--------	-----	--------

Datos indicador

CRAIPC3.1. Tasa de videos producidos y subidos a UNIAtv que han sido incorporados a sitios web y blogs ajenos.	Conocer y aumentar el número de las producciones audiovisuales de la UNIA que se difunden fuera de las web, blogs o redes sociales de la UNIA, para ampliar la difusión de las actividades de la Universidad en nuevos espacios.	T= Total de videos producidos y subidos a UNIAtv que han sido incorporados a sitios web y blogs ajenos/total actividades de la UNIA x 100	GERENCIA	Informe elaborado a partir de las estadísticas del Repositorio https://vimeo.com/servicioaudiovisualunia Informaciones adjuntas de ATEI y CACOCU	Gestión por procesos	Anual	7 % de las grabaciones producidas por la UNIA se difunden en webs y blogs ajenos	10 %	13,8 %
Datos indicador									
CRAIPC4.1. Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por distintos medos de difusión	Publicitar adecuadamente cada uno de los libros editados por la Universidad	Nº total de acciones efectivas de publicidad realizadas por la UNIA/Nº total de títulos publicados al año	Gerencia, VEUY, Comisión de Publicaciones	Informe con documentación acreditativa de todas las actividades realizadas para publicitar cada obra publicada	Gestión por procesos	Anual	4 acciones publicitarias por cada publicación	4,25	5,76
Datos indicador									
CRAIPC4.2. Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA	Mejorar la difusión de nuestras publicaciones mediante la gestión de intercambio y donación. Establecer mecanismos que permitan economizar gastos	Tasa de ejemplares distribuidos por este medio sobre el total de ejemplares recibidos para realizar este servicio 2001/2715 x 100	Gerencia, VEUY, Comisión de Publicaciones	Informe obtenido de la consulta de la Base de Datos que permite comprobar el movimiento de ejemplares por donación/intercambio	Gestión por procesos	Anual	66,37%	70 %	74,52 %

Indicadores SS.GG. -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
SGEPC01. Tasa anual de alojamientos de los servicios de residencia solicitados	Adecuación al menos del 95% de los servicios de residencia a la necesidades solicitadas por los usuarios	$T = \frac{\text{Total alojamientos realizados}}{\text{Total alojamientos solicitados}} \times 100$	Gerente UNIA	Certificación emitida por el responsable de la residencia	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%

Datos indicador

SGEPC02. Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitadas/detectadas	Adecuación al menos del 95% de los servicios de comedor a las necesidades solicitadas/detectadas por los usuarios	$T = \frac{\text{Total adecuaciones realizadas}}{\text{Total de adecuaciones solicitadas/detectadas}} \times 100$	Gerente UNIA	Certificación emitida por el responsable del comedor	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%
--	---	---	--------------	--	----------------------	-------	------	------------------------	------

Datos indicador

SGEPC03. Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas	Subsanar las averías detectadas en las instalaciones y edificios en un plazo de 5 días laborables.	$T = \frac{\text{Nº de incidencias subsanadas en plazo}}{\text{Nº total de incidencias}} \times 100$	Gerencia de Sede y Gerente UNIA	Informe emitido por el responsable de mantenimiento	Gestión por procesos	Anual	90%	Mantener el valor base	CAMPUS DE SEVILLA 100 % CAMPUS DE LA RABIDA 96,10 % CAMPUS DE BAEZA 93,51 %
--	--	--	---------------------------------	---	----------------------	-------	-----	------------------------	---

Datos indicador

SGEPC04. Grado de satisfacción en las encuestas del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario".	Reducir el número de incidencias en la actividad de las aulas	Media obtenida en los resultados de las encuestas de alumnos sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario".	Gerente	Informe de incidencias	Gestión por procesos	Anual	4	mantener valor base	4,19
---	---	---	---------	------------------------	----------------------	-------	---	---------------------	------

Datos indicador

SGEPC05.Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén	Avanzar en la gestión normalizada de almacén de material de papelería	Binario	Gerente de Sede	Modelo de impreso de control Informe de estado inventario almacén	Gestión por procesos	Trimestral	Sí	SI	SI
---	---	---------	-----------------	---	----------------------	------------	----	----	----

Indicadores COOP -- Gestión por procesos

Datos indicador									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
COPPC02.Tasa anual de errores en la formulación de proyectos de cooperación que no dependan de interpretaciones o cambios de formulación de las instituciones convocantes	Reducir la tasa de errores en la formulación en la gestión de proyectos de cooperación.	$Te = \frac{N^{\circ} \text{ de errores detectados}}{Pc/Tproyectos} * 100$	Vicerrectorado de Igualdad, Cultura y Cooperación al Desarrollo	Emails, registros de entrada	Gestión por procesos	Anual	33,33 valor alcanzado en 2014	mantener valor base	$Te = 4/6 * 100 = 66,6$
Datos indicador									
COPPC03. Realización de dos Protocolos de gestión de Movilidades de Programas Europeos y del Plan Propio de Movilidad para el Personal de Administración y Servicios.	Desarrollar dos protocolos para la gestión de movilidades del PAS	Binario	Vicerrectora de Internacionalización y Grupo La Rábida	Protocolos	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	2

Indicadores REG -- Gestión por procesos

Datos indicador									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
REGPC01. Tasa de actuaciones registradas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas	Determinar el grado de actuación sobre las entradas en formato digital (correo-e) registrado por el personal de registro	Ereg Gact = _____ Erec (Gact: Grado de actuación; Ereg: Entradas registradas; Erec: Entradas recibidas)	Gerencia	Correos electrónicos almacenados en: unia@unia.es; registro@sevilla.unia.es; registro@larabida.unia.es; registro@malaga.unia.es; registro@baeza.unia.es; sevilla@unia.es; larabida@unia.es; malaga@unia.es; baeza@unia.es	Gestión por procesos	Anual	Campus Antonio Machado: 52% Campus Málaga:41% Campus La Rábida:31% Campus La Cartuja:24%	mantener valor base	Campus Antonio Machado: 53% Campus Málaga: No Registrados Campus La Rábida: 31% Campus La Cartuja: 18%
Datos indicador									
REGPC02. Tasa de registros incompletos respecto del total de registros	Determinar el nº de registros incompletos que se producen al realizar el asiento registral por el personal de registro	Ereg Gact = _____ Einc (Gact: Grado de actuación; Ereg: Entradas registradas; Einc: Entradas incompletas)	Gerencia	Aplicación ARIES de Registro de la UNIA	Gestión por procesos	Anual	0% de registros incompletos	mantener valor base	Grado de actuación: 27406 registros/0 registros incompletos= 0%